



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

## **Comunità Comprensoriale Valle Pusteria**

### **Servizi sociali**



### **Carta dei servizi del**

## **Laboratorio protetto per persone con disabilità**

**(Servizio di occupazione lavorativa)**

### **Trayah di Brunico**





## **GRUPPO TARGET**

Il Laboratorio protetto Trayah si rivolge a tutte le donne e a tutti gli uomini maggiorenni con disabilità che necessitano di uno spazio protetto per poter sviluppare le proprie abilità. Generalmente si può essere ammessi al Laboratorio solo fino al compimento dei 60 anni di età, a condizione di saper svolgere un'attività lavorativa semplice.

## **FINALITÀ**

Nel Laboratorio, gli assistiti acquisiscono nuove competenze e apprendono le attività artigianali più disparate, partecipando in tal modo al mondo del lavoro e avendo l'opportunità di rafforzare la propria autostima e di crescere individualmente svolgendo un'attività lavorativa adeguata.

Oltre alla formazione professionale sosteniamo gli assistiti nel percorso di sviluppo delle loro capacità pratiche quotidiane e delle competenze sociali.

## **PRINCIPI GUIDA**

La Dichiarazione dei diritti dell'uomo è secondo noi alla base delle attività di assistenza e sostegno alle persone con disturbi mentali o disabilità multiple:  
"ogni individuo ha diritto a un lavoro/un'occupazione soddisfacente",  
"ogni individuo ha diritto di svolgere attività ricreative varie e scegliere liberamente"  
"ogni individuo ha diritto di accedere a molteplici contatti sociali".

## **PRESTAZIONI EROGATE**

Il Laboratorio protetto Trayah eroga i seguenti servizi:

Per maggiori informazioni in merito, consultare il Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali

[http://www.provinz.bz.it/sozialwesen/einrichtungen/publikationen-statistiken.asp?somepubl\\_page=5](http://www.provinz.bz.it/sozialwesen/einrichtungen/publikationen-statistiken.asp?somepubl_page=5)

- **Pubbliche relazioni** (pag. 3 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Progetti** (pag. 6 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Coordinamento delle risorse delle comunità** (pag. 8 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Sostegno del volontariato e delle attività delle associazioni** (pag. 10)



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)

- **Diagnosi ed eziologia sociale** (pag. 14 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Informazione generica** (pag. 16 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Informazione specifica** (pag. 18 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Prima consulenza** (pag. 20 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza pedagogica-sociale/geriatrica-sociale/psicosociale** (pag. 22 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza sociale** (pag. 24 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Consulenza specifica** (pag. 26 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Relazioni** (pag. 30 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Attività socio-pedagogica/socio-geriatrica** (pag. 80 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Addestramento al lavoro** (pag. 82 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Lavoro protetto** (pag. 85 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Attività occupazionali** (pag. 87 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Iniziative nel tempo libero** (pag. 89 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Igiene personale** (pag. 91 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Cure mediche di base ed esercizi terapeutici (in collaborazione con i comprensorio sanitario di Brunico)** (pag. 94 und pag. 97 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Iniziative di carattere religioso e spirituale** (pag. 99 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Sostegno e intervento in situazioni di crisi** (pag. 101 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Vitto** (pag. 103 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)
- **Trasporto e accompagnamento** (pag. 105 Catalogo delle prestazioni dei servizi sociali)

## DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI ALL'INTERNO DEI SINGOLI GRUPPI

### Gruppo candele

Oltre alle candele prodotte per molti clienti esterni, gli assistiti del nostro gruppo, ospitato presso lo "Josefsheim", producono anche pantofole di feltro e piccoli prodotti in lana, che vengono messi in vendita nella bottega del Laboratorio.

Con il nostro aiuto gli assistiti imparano a conoscere, in base alle loro capacità individuali, le singole tappe del processo di produzione, l'utilizzo dei diversi attrezzi di lavoro e una condotta lavorativa consona.

Ci sta comunque a cuore parlare con gli assistiti per confrontarci con le loro idee e i loro valori, assicurandoci che siano in grado di percepire ed esprimere se stessi e le loro esigenze, ma li guidiamo nel considerare anche i bisogni degli altri membri del gruppo.



Bezirkgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

### **Gruppo creativo**

I lavori svolti all'interno del gruppo creativo mirano alla realizzazione di prodotti di alta qualità, che saranno poi messi in vendita nella bottega del Laboratorio. Vorremmo che gli assistiti provino piacere nel creare prodotti con l'uso di colori, creta, pelle e carta e acquisiscano un buon controllo delle abilità motorie di precisione. Anche una buona capacità di concentrazione e la costanza sono comunque importanti. Dato che adoperiamo varie tecniche abbiamo inoltre la possibilità di offrire ad ogni assistito attività specifiche in base alle loro capacità individuali.

Attribuiamo inoltre grande importanza alla collaborazione con altri gruppi del Laboratorio, sia per le attività legate all'ambito lavorativo (la realizzazione di prodotti in comune) che per quelle del tempo libero.

Una volta all'anno organizziamo un progetto creativo in cui ricorriamo all'uso di diversi materiali e a varie tecniche e al quale possono iscriversi anche persone provenienti dagli altri gruppi.

Nel nostro gruppo i nuovi arrivati non hanno solo l'opportunità di conoscere nuove tecniche di lavoro, ma anche quella di apprendere una condotta lavorativa consona. Se possibile, esercitiamo con gli assistiti la scrittura, la lettura e le nozioni di aritmetica, per evitare che vengano perse le conoscenze già acquisite.

### **Sartoria**

Per svolgere i lavori di sartoria non sono richieste competenze particolari agli assistiti. Nell'ampia offerta di attività, che si estende dal cucito a macchina o a mano, dalle tecniche di intreccio al lavoro con il "tricotin" manuale, molti degli assistiti trovano il lavoro che meglio si adatta alle loro abilità.

In tutto ciò è comunque per noi fondamentale che essi riconoscano da soli cosa stanno producendo e in quale modo sarà impiegato il prodotto realizzato. Per quanto possibile, responsabilizziamo gli assistiti nel reperimento dei materiali e nelle singole fasi di produzione.

Cerchiamo anche di proporre attività alternative a coloro che partecipano limitatamente ai processi lavorativi, in modo da poterli integrare nel gruppo.

Nella sartoria il nostro lavoro con gli assistiti si concentra sulla valorizzazione delle loro risorse, perché li aiutiamo a individuare le loro capacità, a lavorare con esse e ad adoperarle per apprendere di nuove, cercando di offrire loro il supporto necessario per diventare autonomi ma lasciando comunque loro la massima libertà di scelta.

Nel gruppo sartoria è per noi altresì importante festeggiare le varie ricorrenze dell'anno, in particolar modo i compleanni degli assistiti.

### **Maglieria**

Come il gruppo candele, quello dedicato al lavoro a maglia è ospitato nella sede secondaria dello "Josefsheim". Qui gli assistiti apprendono semplici tecniche per lavorare a maglia e all'uncinetto e per creare macramè e svolgono va-



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

rie attività di produzione di bigiotteria e rosari. Produciamo autonomamente anche parti di bigiotteria utilizzando Fimo e materiali riciclati.

Gli assistiti del nostro gruppo hanno la possibilità di scegliere l'attività in base ai loro interessi e alle loro abilità. Intendiamo così promuovere i loro punti di forza, ma anche motivarli nell'acquisire nuove competenze.

Utilizziamo il quotidiano momento di incontro in occasione della pausa per discutere degli eventi del giorno, dei problemi quotidiani e delle esperienze individuali, mentre sfruttiamo la pausa pranzo al Laboratorio Trayah per curare i contatti con gli altri gruppi.

Chi desidera lavorare con noi dovrebbe essere animato da spirito creativo, disporre di abilità motorie di precisione e provare piacere nel lavorare con vari materiali.

All'assistito sono inoltre richieste flessibilità e mobilità qualora risieda lontano dal Laboratorio protetto Trayah.

### **Falegnameria**

L'attività nella falegnameria si concentra fundamentalmente su due aspetti. Nella sala dei banchi di lavoro vengono svolte varie attività di produzione in serie per imprese locali. In questo gruppo lavorano prevalentemente assistiti con maggiori deficit motori e mentali, il cui handicap può essere compensato con ausili individuali e promuovendo la loro autonomia.

Per lavorare nella sala macchine è indispensabile che gli assistiti siano in grado di muoversi autonomamente e con sicurezza, che siano in grado di valutare il rischio che l'uso dei vari macchinari comporta e che siano poco sensibili ai rumori forti. Oltre a produrre piccole quantità di prodotti in serie, di alta qualità e naturali, qui gli assistiti lavorano prevalentemente sulla base di ordini ricevuti da imprese esterne.

L'obiettivo principale delle proposte della falegnameria è quello di promuovere il piacere di lavorare e di rafforzare il lavoro di squadra e il senso di appartenenza al gruppo, organizzando adeguatamente i ritmi di lavoro quotidiani.

### **Tessitura**

Nel reparto tessitura gli assistiti realizzano tappeti con l'uso di vari materiali. In base alle loro capacità essi imparano a svolgere le singole tappe del processo produttivo, possibilmente in maniera autonoma. Gli assistiti di questo gruppo devono essere in possesso di una certa abilità artigianale, riuscire a stare in piedi senza problemi fisici per periodi piuttosto lunghi e non essere sensibili al forte rumore prodotto dai telai. Cerchiamo di trovare un lavoro adatto a ciascun assistito e attribuiamo grande importanza al sostegno e all'aiuto reciproco. Oltre a incoraggiare l'autonomia individuale, supportiamo la comunicazione tra gli assistiti.

Il benessere degli assistiti ha per noi la stessa importanza che attribuiamo al lavoro, motivo per cui non esitiamo a proporre spontaneamente delle attività alternative.

### **Lavanderia**



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Le collaboratrici del gruppo lavanderia curano il bucato della struttura residenziale, del laboratorio, del centro di riabilitazione, dell'eco-service e della discarica.

Le attività di lavaggio, stiratura, asciugatura e rammendo richiedono da parte degli assistiti un certo livello di resistenza fisica e psichica e grande costanza.

A differenza degli altri gruppi, la lavanderia lavora tutto l'anno, perché il bucato dev'essere curato regolarmente. A questo scopo sia gli assistiti che gli operatori lavorano a turno anche nei giorni di chiusura del Laboratorio, accordandosi di volta in volta sulla rotazione dei turni.

Oltre al lavoro, per noi sono tuttavia importanti anche i colloqui con gli assistiti e le attività sportive e creative.

Una volta alla settimana discutiamo insieme della collaborazione in seno al gruppo e di tutti gli argomenti che riguardano gli assistiti.

## **TIROCINIO INTERNO / CAMBIO DI GRUPPO**

Dopo due anni di attività nello stesso gruppo, gli assistiti hanno la possibilità di frequentare un tirocinio in un altro gruppo a loro scelta. Gli operatori dei due gruppi in questione, previa consultazione dei familiari dell'assistito, si accordano sullo svolgimento del tirocinio e sulle sue principali finalità.

Al termine del tirocinio si svolge un incontro di valutazione con tutti i soggetti coinvolti, e l'assistito ritorna nel suo gruppo.

Anche se un assistito - e i suoi familiari - dovesse desiderare di cambiare permanentemente il gruppo e gli operatori accolgono la sua richiesta, è comunque prevista la frequenza di un tirocinio di un mese nel gruppo del quale egli vorrebbe far parte. Se l'incontro di valutazione in comune ha esito positivo, il trasferimento è possibile se vi è un posto libero nel gruppo in questione o qualora se ne liberi uno grazie a uno scambio con un altro assistito.

## **ATTIVITÀ COMPLEMENTARI**

Oltre al lavoro quotidiano, il Laboratorio Trayah propone una grande varietà di attività complementari che perseguono vari fini: offrono agli assistiti maggiore equilibrio nella routine quotidiana, promuovono la percezione di se stessi e l'autonomia, favoriscono i contatti sociali e l'integrazione, e inoltre giovano alla loro salute. Altrettanto importanti sono le attività del tempo libero che assicurano il divertimento e trasmettono gioia di vivere. Rientrano nella vasta gamma di attività ricreative, a cui partecipano tutti gli assistiti del Laboratorio, le varie giornate speciali come il Törggelen, la festa di Natale, le slittate, la festa di carnevale, la giornata dello sport, la grigliata.

A piccoli gruppi di assistiti appartenenti a qualsiasi altro gruppo di laboratorio vengono proposte attività ricreative per determinati periodi di tempo, attività che includono il bowling, le escursioni e la ginnastica, ma anche la partecipazione a progetti creativi (teatro o eventi artistici).





Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

Ogni gruppo ha anche la possibilità di organizzare attività ricreative interne al gruppo stesso, come per esempio nuoto, passeggiate, gite didattiche, escursioni, visite a manifestazioni interessanti, pause al bar.

Attribuiamo grande importanza al mantenimento dei contatti con le scuole vicine, con inviti reciproci a varie attività.

Lo staff del Laboratorio incoraggia inoltre gli assistiti e le loro famiglie a partecipare alle attività complementari organizzate da associazioni private.

## **MODALITÀ DI VERSAMENTO DEL PREMIO MENSILE**

Nel calcolare il compenso giornaliero, non si tiene conto solo delle prestazioni effettive, ma anche della tenacia, della regolarità, dell'impegno e della volontà di apprendere dell'assistito oltre che dei progressi individuali conseguiti nell'apprendimento.

Il premio mensile rappresenta il compenso riconosciuto all'assistito per la sua attività, ha carattere pedagogico e dovrebbe rappresentare per lui:

- un incentivo a collaborare fattivamente alla realizzazione dei prodotti
- un incentivo a continuare a lavorare su se stesso e sulla sua personalità
- un riconoscimento del lavoro svolto

Per ogni assistito viene calcolato un compenso giornaliero da moltiplicare per i giorni di presenza mensile in Laboratorio.

Il presupposto fondamentale per il versamento del compenso giornaliero è l'effettiva presenza dell'assistito in Laboratorio e un minimo di collaborazione al lavoro di produzione.

La tariffa minima giornaliera è di 1 Euro, quella massima di 10 Euro.

L'importo del compenso giornaliero per i singoli assistiti è stabilito congiuntamente dagli operatori dei rispettivi gruppi. Se il compenso giornaliero viene modificato, gli operatori registrano il motivo della modifica nell'apposito diario dopo averne discusso con l'assistito e, se del caso, con i suoi familiari. Per motivi pedagogici può non essere riconosciuto un premio mensile.

In presenza di danni causati intenzionalmente dall'assistito, il rispettivo importo può essere detratto anche dal premio minimo mensile.

Il premio mensile viene calcolato alla fine del mese e inserito nell'apposito elenco, motivando le eventuali detrazioni o maggiorazioni previste, e versato all'inizio del mese successivo.



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunità Comprensoriala Val de Puster

**L'assistito o il suo rappresentante attesta ogni mese, con la sua firma, di aver ricevuto il premio.**

## **PROGETTO INDIVIDUALE**

Per ogni assistito viene elaborato un progetto individuale nell'ambito del quale vengono fissati, insieme all'assistito, gli obiettivi individuali che possono essere raggiunti in collaborazione con altri.

Oltre al rilevamento di dati importanti (anagrafica), viene anche predisposta una descrizione della situazione familiare e sociale attuale.

Attraverso un'analisi vengono inoltre valutati i punti di forza e di debolezza dell'assistito, stabilendo la necessità di ricorrere a prestazioni socio-pedagogiche e assistenziali. Naturalmente, in questa fase vengono anche rilevati i desideri e le aspettative della persona che saranno utilizzati come base per il lavoro da svolgere. Partendo dai punti di forza e di debolezza rilevati, ma anche dai desideri e dalle aspettative espresse, vengono formulati gli obiettivi e fissate le misure necessarie per raggiungerli. Vengono quindi definiti appositi indicatori per determinare in anticipo se un obiettivo è stato raggiunto o meno. Ad ogni assistito viene inoltre assegnato uno specialista responsabile della realizzazione del progetto individuale che, all'occorrenza, può coinvolgere anche altri servizi specializzati.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO (orari di apertura, orari di visita, modalità di accesso, ecc.)**

### **ORARI DI APERTURA**

Dal lunedì al giovedì, dalle 8.00 alle 15.00

Venerdì dalle 8.00 alle 13.00

Il Laboratorio protetto Trayah è aperto 225 giorni all'anno e rimane chiuso per il periodo natalizio, a carnevale e a Pasqua e per tre settimane durante le vacanze estive. Prima della pausa estiva, nel mese di agosto, gli assistiti hanno la possibilità di partecipare per tre settimane alle "attività estive". Dato che in quel periodo non è in funzione il servizio navetta, i familiari sono tuttavia tenuti ad accompagnare e riprendere personalmente gli assistiti. Il gruppo lavanderia è l'unico laboratorio aperto tutto l'anno. Le ferie degli assistiti che lavorano in tale gruppo vengono concordate insieme e regolamentate in base alle esigenze.

### **VISITE**





Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

I gruppi di persone interessate hanno la possibilità di visitare i singoli ambienti del Laboratorio e farsi così un'idea dei diversi processi produttivi. Riteniamo comunque che il contatto diretto con gli assistiti sia più importante, per cui spesso proponiamo anche una visita a un gruppo di laboratorio.

Al momento di fissare l'appuntamento, si può concordare con la direzione della struttura se i visitatori desiderano partecipare attivamente alle attività lavorative o se intendono organizzare diversamente il tempo da trascorrere insieme. Accogliamo sempre con piacere le visite al Laboratorio da parte di singoli o di piccoli gruppi. In tale occasione è anche possibile ordinare vari prodotti o acquistarli direttamente nella bottega del Laboratorio.

## **REGOLE DI AMMISSIONE E DIMISSIONE**

### **Modalità di ammissione**

(Deliberazione della G.P. n. 5532 del 26.09.1994 e della Giunta comprensoriale del 25.11.1994)

- La domanda di ammissione, formulata su apposito modulo, va presentata dall'interessato o dai suoi familiari o anche dal rappresentante legale, alla Responsabile della struttura (signora Christa Heinrich, tel. 0474/530043).
- La Responsabile della struttura cura le attività preliminari all'ammissione (colloqui iniziali con l'interessato, i familiari, i servizi specializzati, i servizi del distretto sanitario) allo scopo di raccogliere le informazioni più importanti.
- In occasione del colloquio iniziale o durante la visita alla struttura, la Responsabile della struttura illustra la domanda presentata e tutti gli altri documenti necessari che verranno compilati insieme per poi redigere un verbale di ammissione.
- Non appena è disponibile la documentazione completa, il Direttore dei servizi sociali dispone l'ammissione dell'assistito per un periodo di prova (durata del periodo di prova: solitamente 3 mesi).
- In caso di accoglimento della domanda da parte del Direttore, la data di ammissione sarà comunicata al richiedente, ai suoi familiari o al servizio competente.
- Se il Laboratorio ha esaurito i posti disponibili, il richiedente sarà inserito nella lista d'attesa e informato in merito.



## **Criteri di ammissione**

- Ai gruppi sono ammesse persone adulte con disabilità che hanno concluso la scuola dell'obbligo.
- L'ammissione di persone di età superiore ai 60 anni è ammessa solo in casi eccezionali.
- Condizione indispensabile per l'ammissione in un gruppo di laboratorio è la voglia di lavorare dell'assistito e la capacità di svolgere un'attività semplice.
- Un certificato medico e/o una perizia psicologica dei servizi competenti del distretto sanitario costituisce il presupposto per l'ammissione, attestando la presenza di una disabilità.
- L'ammissione di persone con problemi di dipendenza, presuppone necessariamente una precedente disintossicazione. Inoltre deve essere presentato un certificato medico attestante la presenza di una disabilità.
- Gli assistiti che richiedono l'ammissione al Laboratorio protetto dopo aver concluso le scuole dell'obbligo, dovranno frequentare un tirocinio nei diversi gruppi, durante gli ultimi due anni della scuola dell'obbligo. La durata e la portata di questo tirocinio vengono stabilite dal Responsabile dell'integrazione della rispettiva scuola, in collaborazione con la direzione della struttura, e adeguate alle esigenze degli alunni. Il tirocinio ha lo scopo di sondare le capacità e le attitudini individuali, ma anche le abilità sociali dell'assistito.
- Dopo l'ammissione, è fondamentale frequentare regolarmente il Laboratorio per poter continuare a rimanere nella struttura. Le ore di presenza sono concordate individualmente in base alle rispettive capacità dell'assistito.
- Alla fine di ogni mese, gli assistiti ricevono un compenso giornaliero compreso tra 1 e 10 Euro. Questa somma non è da intendersi come una "paghetta" ma come un premio e uno strumento pedagogico per accrescere la motivazione dell'assistito.
- Gli assistiti già ammessi prima dei 60 anni (età minima di ammissione nelle case di riposo e cura), possono rimanere nella struttura se i requisiti sono ancora soddisfatti e se non esistono forme alternative di assistenza (ad es. centri di assistenza diurna per anziani).

## **Dimissione**

Qualora le condizioni necessarie per rimanere nel Laboratorio dovessero cambiare sostanzialmente (gravi violazioni del regolamento interno, come ad esempio uso della forza e minacce al personale e ad altri residenti nella struttura), il Direttore ordinerà il trasferimento in un'altra struttura o la dimissione, su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari, del tutore o dell'équipe responsabile dell'assistenza (previa verifica da parte della Responsabile della struttura).



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

- La dimissione può essere richiesta dall'interessato stesso o su iniziativa dei servizi sociali (vedere il punto 1.7 "Ammissione e dimissione" delle Linee guida della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria).
- Se una persona, data la sua età, non ha più diritto di avvalersi dei servizi del Laboratorio, si cercano possibili alternative insieme alla persona stessa e, se del caso, ai suoi familiari (ad es. casa di riposo, servizio di assistenza domiciliare).

## **COSTI E TARIFFE**

Ai sensi del Decreto del Presidente della Giunta Provinciale n. 30 del 11.08.2000 "Regolamento relativo agli interventi di assistenza economica sociale ed al pagamento delle tariffe nei servizi sociali", gli assistiti che frequentano i laboratori e le strutture residenziali o i loro genitori, sono chiamati a contribuire alle spese delle strutture di assistenza semi-residenziale in base al rispettivo reddito. Per maggiori informazioni sull'assistenza economica sociale e sul pagamento delle tariffe dei servizi sociali, i clienti o i loro familiari possono contattare il personale responsabile dell'assistenza economica del distretto sociale territorialmente competente (vedere la tabella sulla partecipazione tariffaria sul sito della Comunità Comprensoriale Valle Pusteria - [www.bezirksgemeinschaftpustertal.it](http://www.bezirksgemeinschaftpustertal.it))

<b>TERRITORIO</b>	<b>DISTRETTO SOCIALE</b>	<b>CONTATTI</b>
Comuni di Brunico, Gais, Chienes, Valdaora, Perca, Falzes, Rasun-Anterselva, San Lorenzo, Terento	Brunico circondario	Vicolo dei Frati, 3 39031 Brunico  0474/411022 oppure 0474/412495
Comuni di Campo Tures, Valle Aurina, Selva dei Molini, Predoi	Valle di Tures e Valle Aurina	Via Hugo von Taufers, 19 39032 Campo Tures  0474/678008
Comuni di San Candido, Sesto, Dobbiaco, Villabassa, Valle di Casies, Monguelfo, Braies	Alta Val Pusteria	Via Prato, 6 39038 San Candido  0474/919906
Comuni di Corvara, Badia, La Valle, San Martino in Badia, Marebbe	Val Badia	Piccolino 48 39030 San Martino in Badia  0474/524501



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

## **PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLE ATTIVITÀ**

Oltre a svolgere le varie attività artigianali nei gruppi di lavoro, gli assistiti partecipano al lavoro quotidiano necessario all'interno e all'esterno della struttura.

Per favorire e incoraggiare l'autonomia e l'indipendenza, gli assistiti sono altresì tenuti a partecipare a tutti i lavori quotidiani, ad es. le varie attività domestiche, o addirittura ad assumersene la responsabilità. In cucina e in lavanderia, gli assistiti collaborano regolarmente alle attività per garantire i rifornimenti.

Gli assistiti e gli operatori di tutti i gruppi di lavoro si riuniscono due volte all'anno e in occasione di questi incontri, tutti possono esporre richieste, preoccupazioni e critiche che riguardano la loro persona o il gruppo di lavoro. Sempre in questa sede vengono proposti ed esposti i desideri in merito a un cambio di gruppo, a un tirocinio o a nuove attività complementari per il tempo libero.

Viene nominato un rappresentante degli assistiti che entrerà a far parte della Consulta di struttura che funge da anello di giunzione tra gli assistiti, i loro familiari e la struttura stessa.

## **MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Laboratorio protetto Trayah ritiene prioritario che la sua offerta soddisfi il più possibile le esigenze e i desideri dei familiari e degli assistiti.

Gli assistiti e i loro familiari possono esporre le loro opinioni, i loro desideri e le loro esigenze ai seguenti livelli:

- **FAMILIARI:** collaborazione all'ICF, consulti in seno ai singoli gruppi, Consulta di struttura, rilevamento del grado di soddisfazione mediante la somministrazione di un questionario ogni 4 anni
- **ASSISTITI:** incontri periodici tra gli assistiti, consulto presso la direzione della struttura, rilevamento del grado di soddisfazione mediante la somministrazione di un questionario ogni 4 anni
- **PERSONALE:** incontri dei team, sedute dei gruppi, supervisione

Ogni anno viene definito, di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali, un programma triennale per la struttura. A tal fine vengono formulati vari obiettivi che dovranno essere rivisti e sviluppati periodicamente.

Gli obiettivi, elaborati a favore degli assistiti e formulati insieme a loro, vengono continuamente valutati e adattati. Se l'assistito lo desidera, possono essere coinvolti anche i familiari. Il personale che attua le misure finalizzate al raggiungimento degli obiettivi, frequenta corsi di aggiornamento allo scopo di individuare nuovi metodi pedagogici che soddisfino al meglio le esigenze individuali degli assistiti.



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

In caso di necessità e, indipendentemente dagli incontri organizzati periodicamente, è possibile fissare ulteriori consulti in modo spontaneo e non burocratico.

## CONSULTA DI STRUTTURA

La Consulta di struttura è composta da assistiti, genitori e familiari e dal personale interno. Questo organo ha funzione consultiva e formula tra l'altro proposte e suggerimenti. La Consulta di struttura si riunisce almeno due volte all'anno.

## DIRITTI DEGLI UTENTI

(vedere "Contratto per l'ammissione al Laboratorio protetto Trayah")

**Diritto all'informazione:** I cittadini prima di usufruire di un servizio hanno il diritto di essere informati in modo esaustivo e comprensibile in ordine al tipo e alla qualità del servizio offerto, alle modalità di accesso e di fruizione, nonché in ordine alla prevista compartecipazione tariffaria ai costi a loro carico.



Avete il diritto di essere informati su tutto ciò che avviene all'interno del Laboratorio.

Il Laboratorio consegnerà la **Carta dei servizi** che consiste in un opuscolo in cui sono riportate tutte le informazioni importanti riguardanti il Laboratorio.

**Diritto alla tutela della dignità della persona:** I cittadini che si rivolgono alla nostra struttura, hanno diritto di essere trattati in modo attento e rispettoso della dignità della loro persona.

**Diritto a un trattamento equo e rispettoso dell'individualità:** Tutti gli utenti della struttura hanno il diritto a un trattamento equo in situazioni di necessità di pari rilevanza, senza privilegi né discriminazioni di sorta. In tale ambito gli utenti hanno diritto a un programma di assistenza individuale che tenga conto dei loro desideri e delle loro esigenze specifiche.

**Diritto di partecipazione:** Gli utenti della nostra struttura godono sin dall'inizio del diritto di partecipazione e co-decisione in ordine alla programmazione, esecuzione e valutazione del proprio programma di assistenza e all'eventuale coinvolgimento di altri servizi o altro personale



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

specializzato.



Avete il diritto di **partecipare alle decisioni**.

Partecipare significa esprimere la propria opinione.

Partecipare significa presentare le proprie proposte, ad esempio in seno alla Consulta di struttura o in occasione degli incontri tra gli assistiti o degli incontri per la programmazione delle attività settimanali o giornaliere.

**Diritto alla privacy:** Gli utenti della nostra struttura hanno diritto di richiedere che i loro dati siano trattati in modo riservato e responsabile, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

**Diritto alla trasparenza:** Gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di essere informati in merito agli iter procedurali e decisionali che riguardano la loro persona.

**Diritto di accesso ai documenti:** Nell'ambito della normativa vigente, gli utenti della nostra struttura hanno il diritto di prendere visione o richiedere copia della documentazione ufficiale che li riguarda.

**Diritto di proposta e reclamo:** Gli utenti della nostra struttura hanno il diritto, se necessario, di presentare reclami e/o proposte di miglioramento della qualità dei servizi offerti.



Avete diritto a un compenso mensile.



Avete diritto a un posto di lavoro sicuro.  
Imparerete le cose a cui bisogna fare attenzione per non farsi male.



Avete diritto a un posto di lavoro pulito.  
Contribuirete a mantenere il posto di lavoro pulito e ordinato.

## **OBBLIGHI DEGLI UTENTI**

### **Curare la comunità**

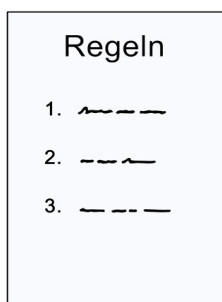
Ci aspettiamo che gli utenti della struttura mantengano rapporti cordiali, tolleranti e rispettosi nei confronti degli altri utenti e del personale e che collaborino in modo costruttivo alle attività quotidiane della struttura.

### **Rispettare gli accordi**

Gli utenti della struttura sono tenuti a osservare e rispettare gli accordi scritti e orali con loro stipulati.

### **Onorare l'obbligo di pagamento**

Gli utenti sono tenuti a saldare entro i termini stabiliti gli importi dovuti quale contributo ai costi giornalieri della struttura e la quota di compartecipazione tariffaria ad eventuali altri costi di gestione.



Vietato fumare all'interno del Laboratorio!  
Durante la pausa è consentito fumare nello spazio antistante la struttura.

Vietato bere alcolici all'interno del Laboratorio.

Spegnere il cellulare durante il lavoro.

Salutare sempre il personale e gli operatori.

Adottare un comportamento cortese e cordiale.





Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunità Comprensoriala Val de Puster

Presentarsi al lavoro con abiti puliti.

Durante l'attività lavorativa indossare abbigliamento da lavoro.



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

## **PROCEDURA IN CASO DI RECLAMI**

Vi è sempre la possibilità di presentare proposte di miglioramento o reclami:

- verbalmente attraverso un confronto diretto, oppure telefonicamente
- per iscritto
- via email
- compilando il modulo allegato

Le persone di riferimento sono la Responsabile del Laboratorio protetto Trayah o il Direttore dei Servizi Sociali Val Pusteria. In caso di reclamo scritto sarà nostra cura rispondere per iscritto entro due settimane dal ricevimento del reclamo. Se il reclamo è invece comunicato a voce, verrà concordato un appuntamento per un eventuale colloquio.

Avverso le decisioni della Comunità comprensoriale Valle Pusteria può essere proposto ricorso entro 30 giorni, da inviare al seguente indirizzo:

Consulta provinciale per l'assistenza sociale  
Via Canonico Michael Gamper, 1  
39100 Bolzano  
Tel. 0471 418 259 oppure 0471 418 260  
Fax 0471 418 269



Bezirksgemeinschaft Pustertal  
Comunità Comprensoriale Valle Pusteria  
Comunité Comprensoriala Val de Puster

## **Contatti**

<b>Laboratorio protetto Trayah</b> Via Josef Ferrari, 18 a 39031 Brunico Tel.: 0474 530043 Fax: 0474 537 000 Email: <a href="mailto:christa.heinrich@bzgpust.it">christa.heinrich@bzgpust.it</a>	<b>Persone di riferimento:</b> Responsabile del Laboratorio protetto Trayah: Christa Heinrich Direttore dei Servizi Sociali Val Pusteria: Gebhard Mair
---	--

### **A cura di:**

Comunità Comprensoriale Val Pusteria – Servizi sociali

Via Dante, 2

I-39031 Brunico

Tel.: 0474 412900 - Fax: 0474 410912

Internet: [www.comprensoriovallepusteria.it](http://www.comprensoriovallepusteria.it) / Email: [info@bzgpust.it](mailto:info@bzgpust.it)

**Edizione aggiornata: novembre 2019**

